



# AVISO IMPORTANTE:

**Este é um Material de Demonstração**

Este arquivo é apenas uma amostra do conteúdo completo da Apostila.

Aqui você encontrará algumas páginas selecionadas para que possa conhecer a qualidade, estrutura e metodologia do nosso material. No entanto, **esta não é a apostila completa.**

## POR QUE INVESTIR NA APOSTILA COMPLETA?

- × Conteúdo totalmente alinhado ao edital
- × Teoria clara, objetiva e sempre atualizada
- × Exercícios comentados, questões e mapas mentais
- × Diferentes práticas que otimizam seus estudos

Ter o material certo em mãos transforma sua preparação e aproxima você da **APROVAÇÃO.**

Garanta agora o acesso completo e aumente suas chances de aprovação:  
<https://www.editorasolucao.com.br/>





# URBAM

URBANIZADORA MUNICIPAL S.A.

## Teleatendente

**EDITAL Nº 06/2025**

CÓD: SL-138MA-25  
7908433276289

## Língua Portuguesa

1. Leitura, entendimento e interpretação de texto atual .....	7
2. Conhecimentos gramaticais: Ortografia .....	10
3. acentuação.....	12
4. Regência nominal e verbal.....	16
5. Crase .....	20
6. Concordância nominal e verbal .....	22
7. Emprego dos sinais de pontuação .....	25
8. Sinônimos, antônimos, homônimos e parônimos .....	31
9. Colocação dos pronomes oblíquos átonos .....	33

## Informática Básica

1. Microsoft Word: Abrir, modificar e salvar documentos. Formatar textos (palavrasparágrafos e imagens). Correção gramatical e ortográfica. Criar, modificar e formatar tabelas. Funções do menu principal .....	41
2. Microsoft Excel: Abrir, modificar e salvar planilhas. Formatar células e planilhas. Criar/modificar e aplicar funções lógicas, estatísticas (básicas). Filtrar e Validar dados.....	54
3. Serviços de Correio Eletrônico: Conceitos gerais sobre serviços de e-mails em ambiente web Envio, recebimento e encaminhamento de e-mails. Interfaces (Webmail e Outlook). Anexar arquivos em mensagens. Gerenciamento de contatos .....	69

## Legislação

1. Lei Orgânica do Município de São José dos Campos e suas atualizações .....	79
2. Lei de Zoneamento do Município de São José dos Campos (Lei Complementar nº 623/2019) .....	79
3. Plano Diretor do Município de São José dos Campos (Lei Complementar nº 612/2018).....	120
4. Lei Complementar nº 665/2023 .....	121
5. Lei Complementar nº 668/2023 .....	121
6. Posturas municipais de São José dos Campos: licenciamento e fiscalização do funcionamento atividades em imóveis urbanos; fiscalização do uso dos espaços públicos: eventos, comércio de rua e feiras livres; limpeza pública; conservação e limpeza de terrenos, muros e passeios; ruído urbano; publicidade em espaços públicos; arborização urbana (Lei nº 10.822/2023).....	126
7. Princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência; relação entre o poder público e o cidadão; transparência da informação no serviço público (Art. 37 da CF/88 e Lei nº 10.294/2021 e suas atualizações) .....	137
8. Política Nacional de Meio Ambiente (Lei nº 6.938/1981 e suas atualizações) .....	158
9. Lei de Crimes Ambientais (Lei nº 9.605/1998 e suas atualizações) .....	164
10. Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) .....	171
11. Política Nacional de Saneamento (Lei nº 11.445/2007 e suas atualizações) .....	180

## Conhecimentos Específicos Teleatendente

1. Conhecimentos básicos de atendimento ao público .....	201
2. Comunicação não violenta.....	202
3. Qualidade no atendimento ao público .....	204
4. Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).....	207
5. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018).....	214

## Conhecimentos Gerais

1. Serão elaboradas questões sobre assuntos atuais, presentes na mídia em geral (política brasileira, cultura e sociedade, música, literatura, artes, arquitetura, cinema, teatro etc.).....	233
2. Descobertas e inovações científicas da atualidade.....	233
3. Meio ambiente e sociedade .....	234
4. Elementos de economia nacional e internacional contemporânea.....	236

# LÍNGUA PORTUGUESA

## LEITURA, ENTENDIMENTO E INTERPRETAÇÃO DE TEXTO ATUAL

### DIFERENÇA ENTRE COMPREENSÃO E INTERPRETAÇÃO

A compreensão e a interpretação de textos são habilidades interligadas, mas que apresentam diferenças claras e que devem ser reconhecidas para uma leitura eficaz, principalmente em contextos de provas e concursos públicos.

**Compreensão** refere-se à habilidade de entender o que o texto comunica de forma explícita. É a identificação do conteúdo que o autor apresenta de maneira direta, sem exigir do leitor um esforço de interpretação mais aprofundado. Ao compreender um texto, o leitor se concentra no significado das palavras, frases e parágrafos, buscando captar o sentido literal e objetivo daquilo que está sendo dito. Ou seja, a compreensão é o processo de absorver as informações que estão na superfície do texto, sem precisar buscar significados ocultos ou inferências.

#### ► Exemplo de compreensão:

Se o texto afirma: “Jorge era infeliz quando fumava”, a compreensão dessa frase nos leva a concluir apenas o que está claramente dito: Jorge, em determinado período de sua vida em que fumava, era uma pessoa infeliz.

Por outro lado, a **interpretação** envolve a leitura das entrelinhas, a busca por sentidos implícitos e o esforço para compreender o que não está diretamente expresso no texto. Essa habilidade requer do leitor uma análise mais profunda, considerando fatores como contexto, intenções do autor, experiências pessoais e conhecimentos prévios. A interpretação é a construção de significados que vão além das palavras literais, e isso pode envolver deduzir informações não explícitas, perceber ironias, analogias ou entender o subtexto de uma mensagem.

#### ► Exemplo de interpretação:

Voltando à frase “Jorge era infeliz quando fumava”, a interpretação permite deduzir que Jorge provavelmente parou de fumar e, com isso, encontrou a felicidade. Essa conclusão não está diretamente expressa, mas é sugerida pelo contexto e pelas implicações da frase.

Em resumo, a compreensão é o entendimento do que está no texto, enquanto a interpretação é a habilidade de extrair do texto o que ele não diz diretamente, mas sugere. Enquanto a compreensão requer uma leitura atenta e literal, a interpretação exige uma leitura crítica e analítica, na qual o leitor deve conectar ideias, fazer inferências e até questionar as intenções do autor.

Ter consciência dessas diferenças é fundamental para o sucesso em provas que avaliam a capacidade de lidar com textos, pois, muitas vezes, as questões irão exigir que o candidato saiba

identificar informações explícitas e, em outras ocasiões, que ele demonstre a capacidade de interpretar significados mais profundos e complexos.

### TIPOS DE LINGUAGEM

Para uma interpretação de textos eficaz, é fundamental entender os diferentes tipos de linguagem que podem ser empregados em um texto. Conhecer essas formas de expressão ajuda a identificar nuances e significados, o que torna a leitura e a interpretação mais precisas. Há três principais tipos de linguagem que costumam ser abordados nos estudos de Língua Portuguesa: a linguagem verbal, a linguagem não-verbal e a linguagem mista (ou híbrida).

#### ► Linguagem Verbal

A linguagem verbal é aquela que utiliza as palavras como principal meio de comunicação. Pode ser apresentada de forma escrita ou oral, e é a mais comum nas interações humanas. É por meio da linguagem verbal que expressamos ideias, emoções, pensamentos e informações.

#### Exemplos:

- Um texto de livro, um artigo de jornal ou uma conversa entre duas pessoas são exemplos de linguagem verbal.
- Quando um autor escreve um poema, um romance ou uma carta, ele está utilizando a linguagem verbal para transmitir sua mensagem.

Na interpretação de textos, a linguagem verbal é a que oferece o conteúdo explícito para compreensão e análise. Portanto, ao se deparar com um texto em uma prova, é a partir da linguagem verbal que se começa o processo de interpretação, analisando as palavras, as estruturas frasais e a coesão do discurso.

#### ► Linguagem Não-Verbal

A linguagem não-verbal é aquela que se comunica sem o uso de palavras. Ela faz uso de elementos visuais, como imagens, cores, símbolos, gestos, expressões faciais e sinais, para transmitir mensagens e informações. Esse tipo de linguagem é extremamente importante em nosso cotidiano, já que muitas vezes as imagens ou os gestos conseguem expressar significados que palavras não conseguem capturar com a mesma eficiência.

#### Exemplos:

- Uma placa de trânsito que indica “pare” por meio de uma cor vermelha e um formato específico.
- As expressões faciais e gestos durante uma conversa ou em um filme.
- Uma pintura, um logotipo ou uma fotografia que transmitem sentimentos, ideias ou informações sem o uso de palavras.

No contexto de interpretação, a linguagem não-verbal exige do leitor uma capacidade de decodificar mensagens que não estão escritas. Por exemplo, em uma prova que apresenta uma charge ou uma propaganda, será necessário interpretar os elementos visuais para compreender a mensagem que o autor deseja transmitir.

#### ► Linguagem Mista (ou Híbrida)

A linguagem mista é a combinação da linguagem verbal e da linguagem não-verbal, ou seja, utiliza tanto palavras quanto imagens para se comunicar. Esse tipo de linguagem é amplamente utilizado em nosso dia a dia, pois permite a transmissão de mensagens de forma mais completa, já que se vale das características de ambas as linguagens.

#### Exemplos:

- Histórias em quadrinhos, que utilizam desenhos (linguagem não-verbal) e balões de fala (linguagem verbal) para narrar a história.
- Cartazes publicitários que unem imagens e slogans para atrair a atenção e transmitir uma mensagem ao público.
- As apresentações de slides que combinam texto e imagens para tornar a explicação mais clara e interessante.

A linguagem mista exige do leitor uma capacidade de integrar informações provenientes de diferentes fontes para construir o sentido global da mensagem. Em uma prova, por exemplo, é comum encontrar questões que apresentam textos e imagens juntos, exigindo que o candidato compreenda a interação entre a linguagem verbal e não-verbal para interpretar corretamente o conteúdo.

#### ► Importância da Compreensão dos Tipos de Linguagem

Entender os tipos de linguagem é crucial para uma interpretação de textos eficaz, pois permite que o leitor reconheça como as mensagens são construídas e transmitidas. Em textos que utilizam apenas a linguagem verbal, a atenção deve estar voltada para o que está sendo dito e como as ideias são organizadas. Já em textos que empregam a linguagem não-verbal ou mista, o leitor deve ser capaz de identificar e interpretar símbolos, imagens e outros elementos visuais, integrando-os ao conteúdo verbal para chegar a uma interpretação completa.

Desenvolver a habilidade de identificar e interpretar os diferentes tipos de linguagem contribui para uma leitura mais crítica e aprofundada, algo essencial em provas que avaliam a competência em Língua Portuguesa. Essa habilidade é um diferencial importante para a compreensão do que está explicitamente escrito e para a interpretação das nuances que a linguagem não-verbal ou mista pode adicionar ao texto.

### INTERTEXTUALIDADE

A intertextualidade é um conceito fundamental para quem deseja compreender e interpretar textos de maneira aprofundada, especialmente em contextos de provas de concursos públicos. Trata-se do diálogo que um texto estabelece com outros textos, ou seja, a intertextualidade ocorre quando um texto faz referência, de maneira explícita ou implícita, a outro texto já existente. Esse fenômeno é comum na literatura, na publicidade, no jornalismo e em diversos outros tipos de comunicação.

#### ► Definição de Intertextualidade

Intertextualidade é o processo pelo qual um texto se relaciona com outro, estabelecendo uma rede de significados que enriquece a interpretação. Ao fazer referência a outro texto, o autor cria um elo que pode servir para reforçar ideias, criticar, ironizar ou até prestar uma homenagem. Essa relação entre textos pode ocorrer de várias formas e em diferentes graus de intensidade, dependendo de como o autor escolhe incorporar ou dialogar com o texto de origem.

O conceito de intertextualidade sugere que nenhum texto é completamente original, pois todos se alimentam de outros textos e discursos que já existem, criando um jogo de influências, inspirações e referências. Portanto, a compreensão de um texto muitas vezes se amplia quando reconhecemos as conexões intertextuais que ele estabelece.

#### ► Tipos de Intertextualidade

A intertextualidade pode ocorrer de diferentes formas. Aqui estão os principais tipos que você deve conhecer:

- **Citação:** É a forma mais explícita de intertextualidade. Ocorre quando um autor incorpora, de forma literal, uma passagem de outro texto em sua obra, geralmente colocando a citação entre aspas ou destacando-a de alguma maneira.
- **Exemplo:** Em um artigo científico, ao citar um trecho de uma obra de um pesquisador renomado, o autor está utilizando a intertextualidade por meio da citação.

- **Paráfrase:** Trata-se da reescrita de um texto ou trecho de forma diferente, utilizando outras palavras, mas mantendo o mesmo conteúdo ou ideia central do original. A paráfrase respeita o sentido do texto base, mas o reinterpreta de forma nova.

- **Exemplo:** Um estudante que lê um poema de Carlos Drummond de Andrade e reescreve os versos com suas próprias palavras está fazendo uma paráfrase do texto original.

- **Paródia:** Nesse tipo de intertextualidade, o autor faz uso de um texto conhecido para criar um novo texto, mas com o objetivo de provocar humor, crítica ou ironia. A paródia modifica o texto original, subvertendo seu sentido ou adaptando-o a uma nova realidade.

- **Exemplo:** Uma música popular que é reescrita com uma nova letra para criticar um evento político recente é um caso de paródia.

- **Alusão:** A alusão é uma referência indireta a outro texto ou obra. Não é citada diretamente, mas há indícios claros que levam o leitor a perceber a relação com o texto original.

- **Exemplo:** Ao dizer que “este é o doce momento da maçã”, um texto faz alusão à narrativa bíblica de Adão e Eva, sem mencionar explicitamente a história.

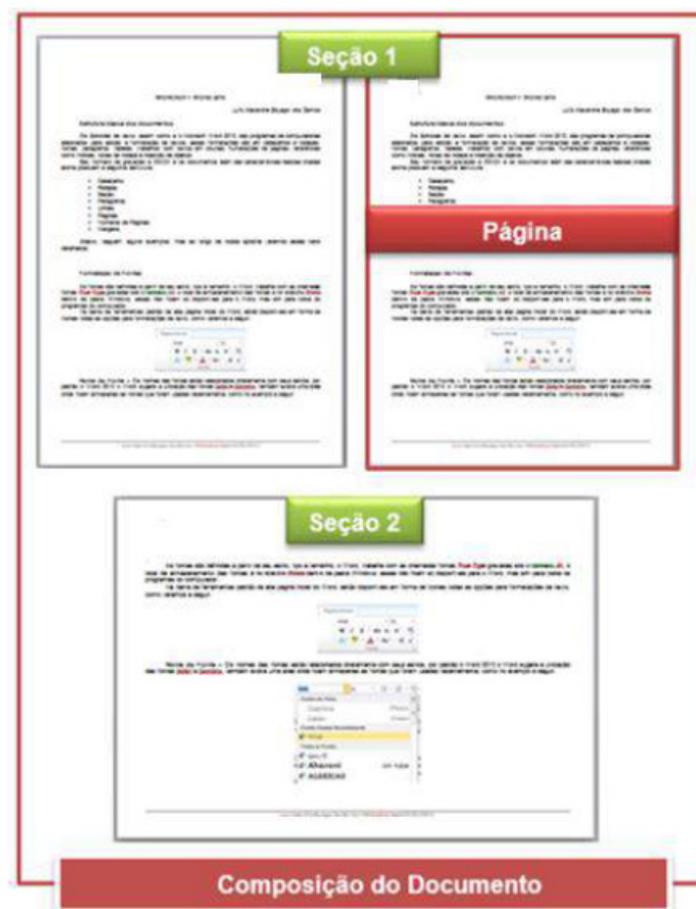
- **Pastiche:** É um tipo de intertextualidade que imita o estilo ou a forma de outro autor ou obra, mas sem a intenção crítica ou irônica que caracteriza a paródia. Pode ser uma homenagem ou uma maneira de incorporar elementos de uma obra anterior em um novo contexto.

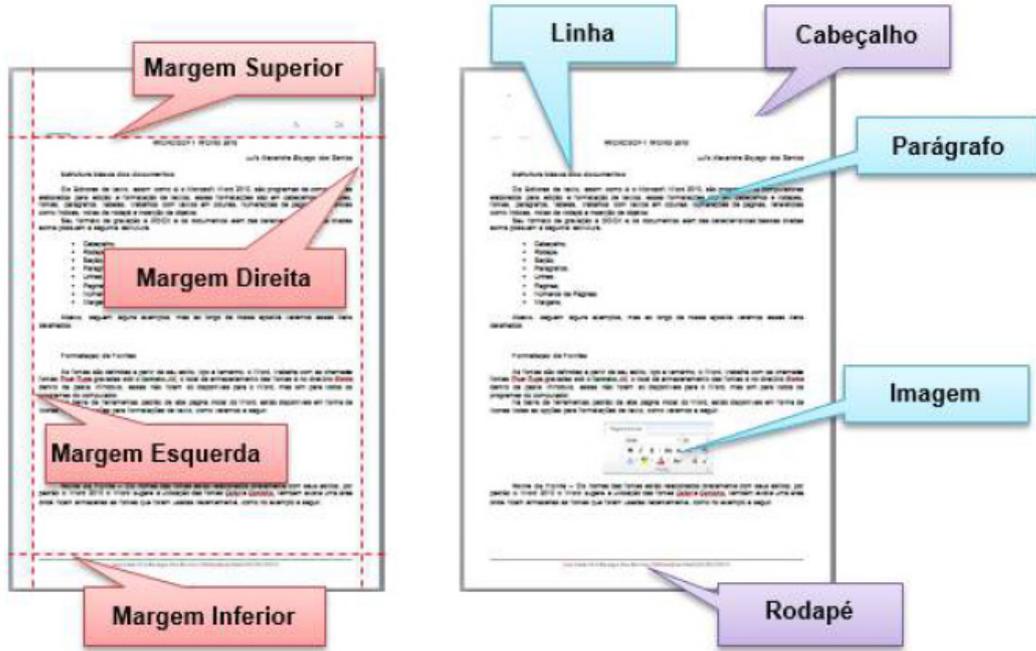
- **Exemplo:** Um romance que adota o estilo narrativo de um clássico literário como “Dom Quixote” ou “A Divina Comédia” para contar uma história contemporânea.

# INFORMÁTICA BÁSICA

**MICROSOFT WORD: ABRIR, MODIFICAR E SALVAR DOCUMENTOS. FORMATAR TEXTOS (PALAVRAS PARÁGRAFOS E IMAGENS). CORREÇÃO GRAMATICAL E ORTOGRÁFICA. CRIAR, MODIFICAR E FORMATAR TABELAS. FUNÇÕES DO MENU PRINCIPAL**

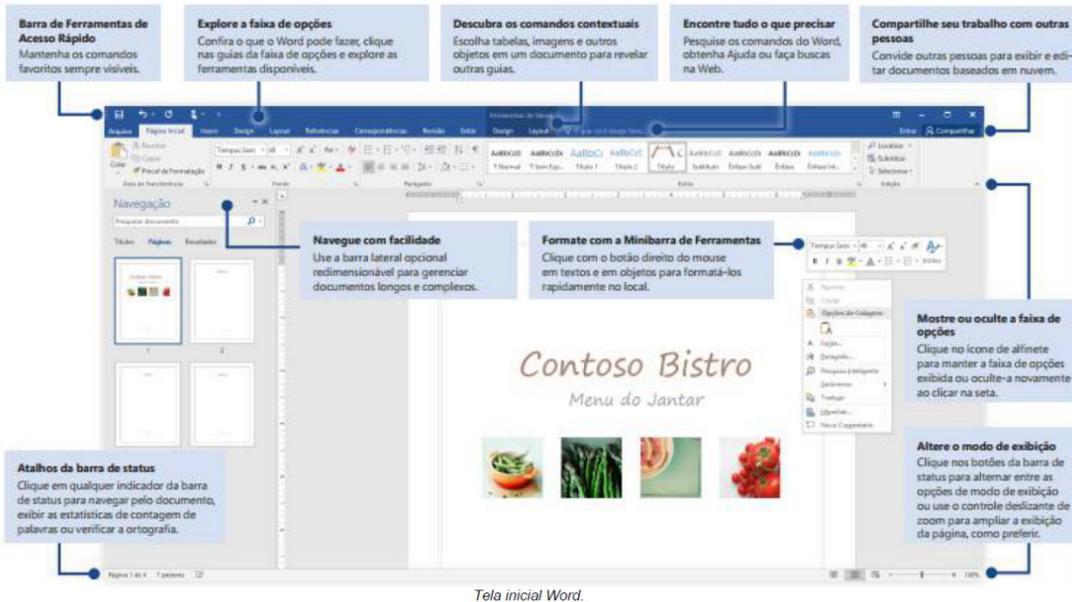
O Microsoft Word 2019 é uma versão avançada do popular editor de texto parte do Microsoft Office. Este programa é amplamente utilizado tanto em ambientes corporativos quanto pessoais para a criação e edição de documentos diversos.





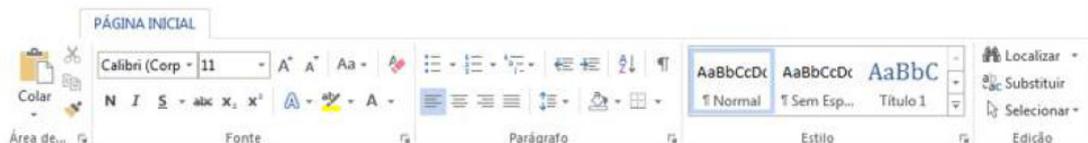
### Interface do Usuário

A interface do Word 2019 é intuitiva e amigável, projetada para facilitar a navegação e o acesso às suas numerosas ferramentas. A faixa de opções no topo contém abas como 'Home', 'Insert', 'Design', 'Layout', 'References', 'Mailings', 'Review' e 'View'. Cada aba possui grupos que organizam os comandos relacionados, facilitando o acesso à funções específicas.



### Criação e Formatação de Documentos

– Textos: O Word permite digitar e formatar textos facilmente, com opções para ajustar fontes, tamanho, cor, estilo e alinhamento.



# LEGISLAÇÃO

## LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS E SUAS ATUALIZAÇÕES

Prezado (a),

A fim de atender na íntegra o conteúdo do edital, este tópico será disponibilizado na Área do Aluno em nosso site. Essa área é reservada para a inclusão de materiais que complementam a apostila, sejam esses, legislações, documentos oficiais ou textos relacionados a este material, e que, devido a seu formato ou tamanho, não cabem na estrutura de nossas apostilas.

Por isso, para atender você da melhor forma, os materiais são organizados de acordo com o título do tópico a que se referem e podem ser acessados seguindo os passos indicados na página 2 deste material, ou por meio de seu login e senha na Área do Aluno.

Visto a importância das leis indicadas, lá você acompanha melhor quaisquer atualizações que surgirem depois da publicação da apostila.

Se preferir, indicamos também acesso direto ao arquivo pelo link a seguir: <https://www.camarasjc.sp.gov.br/promemoria/wp-content/uploads/2021/07/Lei-Organica-de-municipio-de-Sao-Jose-dos-Campos-A.pdf>

Bons estudos!

## LEI DE ZONEAMENTO DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS (LEI COMPLEMENTAR Nº 623/2019)

### LEI COMPLEMENTAR Nº 623, DE 9 DE OUTUBRO DE 2019

*Estabelece as normas relativas ao parcelamento, uso e ocupação do solo, em consonância com o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado do Município de São José dos Campos aprovado e instituído pela Lei Complementar nº 612, de 30 de novembro de 2018.*

O PREFEITO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso VII do artigo 93 da Lei Orgânica do Município, de 5 de abril de 1990, faz saber que a Câmara Municipal aprova e ele sanciona e promulga a seguinte Lei Complementar:

### TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei Complementar estabelece as normas relativas ao parcelamento, uso e ocupação do solo, para o ordenamento territorial na Zona Rural e na Zona Urbana do Município de São José dos Campos, delimitadas no Anexo I - Mapa - Perímetros Rural e Urbano e Anexo I-A - Tabela de Coordenadas Geográficas - Perímetro Rural e Urbano, ambas partes integrantes da Lei Complementar nº 612 de 30 de novembro de 2018, que "Institui o Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado do Município de São José dos Campos e dá outras providências".

Art. 2º As disposições desta Lei Complementar deverão ser observadas, obrigatoriamente:

- I - No parcelamento do solo;
- II - Na concessão de Alvarás de Construção; e
- III - Na concessão de Alvarás de Funcionamento.

Art. 3º Para o cumprimento das estratégias de ordenamento territorial previstas no Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado, ficam definidos os seguintes objetivos:

- I - Direcionar a instalação de atividades econômicas e institucionais e do uso residencial em conformidade com o desenvolvimento sustentável e com o macrozoneamento estabelecido no Plano Diretor de Desenvolvimento Integrado;
- II - Garantir o aproveitamento da infraestrutura existente, promovendo o adensamento equilibrado e evitando o espraiamento excessivo do Município;
- III - Minimizar e mitigar os conflitos entre usos e atividades;
- IV - Promover o reconhecimento, consolidação e estruturação das centralidades e zonas mistas, objetivando a aproximação do emprego e dos serviços urbanos à moradia;
- V - Preservar e fomentar o uso misto residencial e não residencial no âmbito urbano, de modo a reduzir as distâncias de deslocamentos entre os locais de moradia, de trabalho e de lazer;
- VI - Preservar a qualidade de vida dos bairros predominantemente residenciais;
- VII - Incentivar a promoção da habitação de interesse social preferencialmente de forma integrada aos bairros e nos territórios com oferta de infraestrutura;
- VIII - Valorizar a mobilidade urbana, em especial os modos ativos de deslocamentos;
- IX - Estimular potencialidades em desenvolvimento econômico;
- X - Incentivar a promoção de construções sustentáveis visando otimizar a utilização do espaço e contribuir para a melhoria das condições ambientais;
- XI - Promover a qualificação ambiental, em especial a melhoria da retenção e infiltração da água, a melhoria do microclima e a ampliação da vegetação;
- XII - Respeitar as restrições impostas pelo meio físico;

XIII - Valorizar o patrimônio cultural, ambiental e paisagístico;

XIV - Priorizar e incentivar a implantação de novos loteamentos, principalmente em glebas vazias na Macrozona de Estruturação, melhorando a oferta de áreas públicas e evitando a desconexão do sistema viário;

XV - Possibilitar o uso dos instrumentos jurídico-urbanísticos, orientando o desenvolvimento da cidade na direção do equilíbrio social e territorial; e

XVI - Ampliar as áreas de circulação de pedestres, proporcionar maior utilização do espaço público e melhorar a interação dos pedestres com os pavimentos de acesso às edificações.

Art. 4º As definições dos termos e das expressões utilizados nesta Lei Complementar estão dispostas no Anexo I - Definições, parte integrante desta Lei Complementar.

## TÍTULO II

### DO PARCELAMENTO DO SOLO PARA FINS URBANOS

#### CAPÍTULO I

##### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 5º O parcelamento do solo para fins urbanos de glebas e lotes situados em Zona Urbana do Município será feito mediante:

- I - Loteamento;
- II - Desmembramento; ou
- III - Desdobro.

Art. 6º Não será permitido o parcelamento do solo:

I - Em terrenos alagadiços e sujeitos a inundações, antes de tomadas as providências para assegurar o escoamento das águas;

II - Em terrenos que tenham sido aterrados com material nocivo à saúde pública, sem que sejam previamente saneados;

III - Em terrenos com declividade igual ou superior a 30% (trinta por cento), salvo se atendidas exigências específicas do órgão competente;

IV - Em terrenos onde as condições geológicas não aconselham a edificação, incluídos locais sujeitos a deslizamentos de terra, erosão e instabilidade geotécnica; e

V - Em áreas de preservação ecológica ou naquelas onde a poluição impeça condições sanitárias suportáveis até sua correção.

Art. 7º Somente é permitido o parcelamento do solo dos imóveis com acesso à via pública oficial.

Art. 8º O parcelamento do solo considerará a preservação dos remanescentes de vegetação nativa existentes na gleba, contidos ou não no Mapa de Áreas de Interesse Ambiental, Anexo XII da Lei Complementar nº 612, de 2018, e em outros estudos e levantamentos específicos que vierem a ser instituídos.

§ 1º Os remanescentes de vegetação nativa em estágios médio e avançado de regeneração deverão ser integralmente preservados, salvo em casos de caráter excepcional quando identificada a utilidade pública ou o interesse social, nos termos da Lei Federal nº 11.428, de 22 de dezembro de 2006, e suas alterações e da Lei Estadual nº 13.550 e suas alterações, de 2 de junho de 2009, e de demais diplomas legais que regulamentam o tema.

§ 2º O Município indicará os corredores ecológicos para formação de conectividades entre os remanescentes de vegetação nativa, as Áreas de Preservação Permanente, as unidades de

conservação e outras áreas ambientalmente protegidas, a fim de preservar a biodiversidade e facilitar o fluxo gênico de fauna e flora.

§ 3º De forma a preservar os remanescentes e promover a conectividade, a recomposição de vegetação das áreas verdes e Áreas de Preservação Permanente deverá ser realizada com espécies nativas locais do Bioma, que deverá ser observado para assinatura do TCRA - Termo de Compromisso de Recuperação Ambiental - junto ao Órgão Ambiental competente. (Redação dada pela Lei Complementar nº 667, de 19 de maio de 2023)

Art. 9º O parcelamento do solo, por meio de loteamento, será orientado pelo Laudo de Caracterização da Vegetação e pelo Estudo Ambiental, conforme conteúdos mínimos estabelecidos pelo Anexo II - Conteúdo Mínimo dos Estudos Ambientais.

§ 1º O Laudo de Caracterização da Vegetação é obrigatório, devendo ser apresentado junto à solicitação da emissão de diretrizes de parcelamento do solo.

§ 2º O Estudo Ambiental é obrigatório para o parcelamento do solo nas Zonas de Proteção Ambiental 1 e 2 - ZPA1 e ZPA2, Zonas de Planejamento Específico 1 e 2 - ZPE1 e ZPE2, e na Macrozona de Ocupação Controlada - MOC, exceto em Zona Mista Cinco - ZM5.

§ 3º Para os casos não previstos no § 2º deste artigo, quando diagnosticada presença de remanescentes de vegetação nativa com pelo menos um fragmento com área superior a 1ha (um hectare) ou com somatória de áreas de fragmentos superiores a 2ha (dois hectares), o Estudo Ambiental poderá ser exigido de forma complementar ao Laudo de Caracterização da Vegetação.

Art. 10 Medidas complementares poderão ser exigidas para mitigar impactos ambientais negativos sobre a vegetação nativa de Mata Atlântica, Cerrado e regiões ecotonais:

I - Realização do transplante de indivíduos regenerantes das espécies de ocorrência natural dispersos na área, para locais destinados à proteção dessa vegetação dentro da gleba;

II - Coleta de sementes e formação de banco germoplasma de forma a conservar potencial genético;

III - Ampliação da faixa de corredor ecológico;

IV - Realização de plantios de espécies nativas e controle de invasoras nas áreas prioritárias para a restauração; e

V - Execução de atividades de manutenção e proteção de áreas de conservação e recomposição de vegetação.

Parágrafo Único. As medidas complementares previstas neste artigo serão, prioritariamente, implantadas na gleba objeto de parcelamento do solo e quando inviável, deverão ser implantadas em áreas do mesmo Bioma.

## CAPÍTULO II

### DO LOTEAMENTO

#### SEÇÃO I

##### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11 Considera-se loteamento a subdivisão de gleba em lotes destinados à edificação, com abertura de novas vias de circulação, de logradouros públicos ou prolongamento, modificação ou ampliação das vias existentes.

# CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

## Teleatendente

### CONHECIMENTOS BÁSICOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

O atendimento ao cliente é um dos fatores-chave que determinam o sucesso de qualquer organização, independentemente do seu ramo de atividade. A interação direta entre uma empresa e seus clientes não só fornece respostas e soluções para necessidades imediatas, mas também serve para construir a imagem da marca. Esses relacionamentos pessoais e presenciais podem ter um impacto direto na satisfação e na fidelidade do cliente ao longo do tempo.

Ao fornecer um serviço eficiente e de alta qualidade, uma empresa demonstra seu compromisso em proporcionar uma experiência positiva aos seus clientes. Isto é mais do que simplesmente responder a uma pergunta ou resolver um problema imediato. É importante criar uma conexão emocional e empática para que seus clientes se sintam valorizados e compreendidos.

Os profissionais de atendimento ao cliente devem ser treinados e qualificados para utilizar técnicas específicas destinadas a oferecer um serviço excepcional em todos os momentos. Isso inclui tudo, desde habilidades básicas de comunicação até habilidades avançadas de resolução de conflitos e gerenciamento de emoções.

Quando os clientes se sentem bem cuidados, eles não apenas voltam para fazer mais negócios, mas também se tornam defensores da marca. Clientes satisfeitos tendem a recomendar seu produto ou serviço a amigos, familiares e colegas, o que cria um boca a boca positivo que é fundamental para a reputação da sua empresa.

Portanto, investir na melhoria do atendimento ao cliente é mais do que uma estratégia de negócio. Este é um investimento na construção de relacionamentos fortes e duradouros com seus clientes. São estas relações de confiança e lealdade que garantem o sucesso de uma organização e o crescimento em longo prazo no mercado competitivo de hoje.

#### — A importância do atendimento ao cliente

O atendimento ao cliente é um dos fatores-chave que determinam o sucesso de qualquer organização, independentemente do seu ramo de atividade. A interação direta entre uma empresa e seus clientes não só fornece respostas e soluções para necessidades imediatas, mas também serve para

construir a imagem da marca. Esses relacionamentos pessoais e presenciais podem ter um impacto direto na satisfação e na fidelidade do cliente ao longo do tempo.

Ao fornecer um serviço eficiente e de alta qualidade, a empresa demonstra seu compromisso em proporcionar aos clientes uma experiência positiva. Isto é mais do que simplesmente responder a uma pergunta ou resolver um problema imediato. É importante criar uma conexão emocional e empática para que seus clientes se sintam valorizados e compreendidos.

Os profissionais de atendimento ao cliente devem ser treinados e qualificados para utilizar técnicas específicas para prestar um atendimento excelente em todos os momentos. Isso inclui tudo, desde habilidades básicas de comunicação até habilidades avançadas de resolução de conflitos e gerenciamento de emoções.

Quando os clientes se sentem bem cuidados, eles não apenas voltam para fazer mais negócios, mas também se tornam defensores da marca. Clientes satisfeitos têm maior probabilidade de recomendar seu produto ou serviço a amigos, familiares e colegas, o que cria um boca a boca positivo, o que é importante para a reputação da sua empresa.

#### Método de serviço padrão

— **Empatia e Respeito:** o bom atendimento baseia-se em ouvir atentamente os clientes, demonstrar interesse genuíno em atender às suas necessidades e tratar a todos com respeito.

— **Comunique-se de forma clara e objetiva:** para evitar mal-entendidos, é importante transmitir as informações de forma clara, sem jargões técnicos e utilizar uma linguagem acessível ao público em geral.

— **Rapidez e eficiência:** clientes que desejam soluções rápidas para suas solicitações valorizam a agilidade na resolução de problemas e na entrega de serviços.

— **Personalização de serviços:** adaptar seus serviços às necessidades específicas de cada cliente, fornecendo soluções customizadas, pode fazer uma grande diferença na experiência do cliente.

— **Resolução de Conflitos:** saber lidar com situações de conflito com calma e decisão, encontrando sempre a melhor solução para ambas as partes, é uma habilidade importante.

#### Estratégia de implementação de atendimento ao cliente

— **Treinamento Contínuo:** forneça aos funcionários treinamento regular com foco em atendimento ao cliente, comunicação e habilidades de resolução de problemas.

– **Feedback do cliente:** estamos abertos ao feedback do cliente por meio de pesquisas de satisfação, avaliações on-line ou referências diretas.

– **Automação de processos:** use ferramentas tecnológicas como chat ao vivo, sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) e perguntas frequentes (FAQs) para acelerar a entrega de serviços.

– **Redação de manuais e procedimentos:** desenvolva manuais de serviço padronizados contendo scripts e instruções para uma variedade de situações para garantir consistência na prestação de serviços.

– **Reconhecimento e Incentivos:** reconheça e incentive os funcionários que se destacam em seu trabalho por meio de prêmios, elogios públicos ou oportunidades de desenvolvimento profissional.

Simplificando, as habilidades de atendimento ao cliente são um conjunto de estratégias e técnicas destinadas a proporcionar uma experiência positiva e satisfatória ao cliente. Ao investir no desenvolvimento desses métodos e avaliar os profissionais responsáveis pela prestação de serviços, as empresas podem conquistar a confiança e a fidelização de seus clientes e construir relacionamentos de sucesso e de longo prazo.

## COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

### TIPOS DE COMUNICAÇÃO

A comunicação pode se manifestar de diversas maneiras, refletindo diretamente o estado emocional e as intenções das pessoas envolvidas no diálogo. De acordo com a abordagem da Comunicação Não Violenta (CNV), existem dois grandes tipos de comunicação: a comunicação não violenta e a comunicação violenta.

#### ► Comunicação Não Violenta

A Comunicação Não Violenta é caracterizada pela conexão empática com o outro, buscando estabelecer um diálogo respeitoso e cooperativo. Nessa forma de comunicação, os interlocutores expressam seus sentimentos e necessidades de maneira honesta e sem julgamentos, promovendo relações mais saudáveis e construtivas.

Entre as principais características da Comunicação Não Violenta, destacam-se:

- **Amor:** Demonstração de cuidado e afeição genuína pelo próximo.
- **Respeito:** Reconhecimento da dignidade e dos direitos do outro.
- **Compreensão:** Esforço sincero para ouvir e acolher os sentimentos e necessidades alheias.
- **Gratidão:** Capacidade de valorizar e reconhecer atitudes positivas.
- **Preocupação:** Interesse legítimo pelo bem-estar dos outros.

Esses elementos formam a base para relações interpessoais mais harmoniosas e colaborativas.

#### ► Comunicação Violenta

Por outro lado, a Comunicação Violenta é marcada pela imposição de julgamentos, críticas e atitudes que desconsideram as necessidades e sentimentos do outro. Este tipo de comunicação gera conflitos, promove mal-entendidos e frequentemente desencadeia reações defensivas.

As principais características da Comunicação Violenta incluem:

- **Egocentrismo:** Priorizar as próprias vontades em detrimento das dos outros.
- **Egoísmo:** Falta de consideração pelas necessidades e sentimentos alheios.
- **Ganância:** Desejo excessivo de obter vantagens, mesmo às custas do outro.
- **Ódio:** Sentimentos intensos de rejeição e animosidade.
- **Preconceito:** Formação de opiniões ou atitudes injustas baseadas em generalizações negativas.

Esses comportamentos tendem a dificultar a comunicação eficaz e minam a construção de vínculos saudáveis.

#### ► Benefícios da Comunicação Não Violenta

A prática da Comunicação Não Violenta (CNV) traz inúmeros benefícios tanto no nível pessoal quanto coletivo. Ela impacta positivamente a forma como lidamos com nossos sentimentos, nos relacionamos com os outros e interagimos em ambientes sociais maiores.

Os principais benefícios da CNV podem ser classificados em três grandes áreas:

##### Benefícios Intrapessoais:

No nível intrapessoal, ou seja, na relação consigo mesmo, a CNV promove:

- **Autoconhecimento:** Facilita o reconhecimento das próprias emoções e necessidades.
- **Equilíbrio Emocional:** Ajuda a lidar com sentimentos difíceis de forma mais saudável e consciente.
- **Redução da Autocrítica:** Incentiva uma comunicação interna mais compassiva, diminuindo julgamentos e cobranças excessivas.

Essa prática fortalece a autoestima e proporciona um maior bem-estar emocional.

##### Benefícios Interpessoais:

No campo interpessoal, que envolve a comunicação com outras pessoas — seja no ambiente familiar, profissional ou social — a CNV proporciona:

- **Fortalecimento dos Relacionamentos:** Promove a construção de vínculos baseados em empatia e respeito mútuo.
- **Resolução de Conflitos:** Facilita a expressão de necessidades e sentimentos sem gerar confrontos, reduzindo a probabilidade de reações defensivas.
- **Ambiente de Trabalho e Familiar Mais Saudável:** Favorece a cooperação, a confiança e a escuta ativa nos diferentes contextos sociais.

##### Benefícios Sistêmicos:

Em contextos coletivos e sociais mais amplos, como salas de aula, organizações e comunidades, a CNV contribui para:

# CONHECIMENTOS GERAIS

**SERÃO ELABORADAS QUESTÕES SOBRE ASSUNTOS ATUAIS, PRESENTES NA MÍDIA EM GERAL (POLÍTICA BRASILEIRA, CULTURA E SOCIEDADE, MÚSICA, LITERATURA, ARTES, ARQUITETURA, CINEMA, TEATRO ETC.)**

Dentre todas as disciplinas com as quais concurseiros e estudantes de todo o país se preocupam, a de atualidades tem se tornado cada vez mais relevante. Quando pensamos em matemática, língua portuguesa, biologia, entre outras disciplinas, inevitavelmente as colocamos em um patamar mais elevado que outras que nos parecem menos importantes, pois de algum modo nos é ensinado a hierarquizar a relevância de certos conhecimentos desde os tempos de escola.

No, entanto, atualidades é o único tema que insere o indivíduo no estudo do momento presente, seus acontecimentos, eventos e transformações. O conhecimento do mundo em que se vive de modo algum deve ser visto como irrelevante no estudo para concursos, pois permite que o indivíduo vá além do conhecimento técnico e explore novas perspectivas quanto à conhecimento de mundo.

Em sua grande maioria, as questões de atualidades em concursos são sobre fatos e acontecimentos de interesse público, mas podem também apresentar conhecimentos específicos do meio político, social ou econômico, sejam eles sobre música, arte, política, economia, figuras públicas, leis etc. Seja qual for a área, as questões de atualidades auxiliam as bancas a peneirarem os candidatos e selecionarem os melhores preparados não apenas de modo técnico.

Sendo assim, estudar atualidades é o ato de se manter constantemente informado. Os temas de atualidades em concursos são sempre relevantes. É certo que nem todas as notícias que você vê na televisão ou ouve no rádio aparecem nas questões, manter-se informado, porém, sobre as principais notícias de relevância nacional e internacional em pauta é o caminho, pois são debates de extrema recorrência na mídia.

O grande desafio, nos tempos atuais, é separar o joio do trigo. Com o grande fluxo de informações que recebemos diariamente, é preciso filtrar com sabedoria o que de fato se está consumindo. Por diversas vezes, os meios de comunicação (TV, internet, rádio etc.) adaptam o formato jornalístico ou informacional para transmitirem outros tipos de informação, como fofocas, vidas de celebridades, futebol, acontecimentos de novelas, que não devem de modo algum serem inseridos como parte do estudo de atualidades. Os interesses pessoais em assuntos deste cunho não são condenáveis de modo algum, mas são triviais quanto ao estudo.

Ainda assim, mesmo que tentemos nos manter atualizados através de revistas e telejornais, o fluxo interminável e ininterrupto de informações veiculados impede que saibamos

de fato como estudar. Apostilas e livros de concursos impressos também se tornam rapidamente desatualizados e obsoletos, pois atualidades é uma disciplina que se renova a cada instante.

O mundo da informação está cada vez mais virtual e tecnológico, as sociedades se informam pela internet e as compartilham em velocidades incalculáveis. Pensando nisso, a editora prepara mensalmente o material de atualidades de mais diversos campos do conhecimento (tecnologia, Brasil, política, ética, meio ambiente, jurisdição etc.) na “Área do Cliente”.

Lá, o concurseiro encontrará um material completo de aula preparado com muito carinho para seu melhor aproveitamento. Com o material disponibilizado online, você poderá conferir e checar os fatos e fontes de imediato através dos veículos de comunicação virtuais, tornando a ponte entre o estudo desta disciplina tão fluida e a veracidade das informações um caminho certo.

## DESCOBERTAS E INOVAÇÕES CIENTÍFICAS DA ATUALIDADE

### A Ciência como Força Transformadora da Sociedade

A ciência sempre teve papel central no progresso da humanidade. Desde a descoberta do fogo até a criação da internet, o conhecimento científico moldou a forma como vivemos, trabalhamos e nos relacionamos. No século XXI, esse processo se tornou ainda mais acelerado, com inovações que transformam profundamente a sociedade em períodos de tempo cada vez mais curtos.

Hoje, as descobertas científicas não se limitam a laboratórios ou universidades: elas afetam diretamente nosso cotidiano, nossa saúde, nossa economia e até nossa forma de pensar o mundo. Tecnologias como inteligência artificial, vacinas de RNA, energias renováveis, entre outras, representam marcos de um novo tempo, no qual a inovação é uma ferramenta essencial para o desenvolvimento sustentável e a superação de desafios globais, como a pandemia, a crise climática e a desigualdade social.

Assim, compreender o papel atual da ciência é também compreender os rumos da sociedade contemporânea.

### Principais Áreas de Avanço Científico na Atualidade

A ciência contemporânea é altamente interdisciplinar e colabora com diversos setores. Entre os principais campos de descobertas e inovações recentes, destacam-se:

**Saúde**

O desenvolvimento das vacinas de RNA mensageiro (mRNA), como as aplicadas contra a COVID-19, marcou uma revolução na imunização. Além disso, cresce a aplicação da medicina personalizada, que utiliza o mapeamento genético para tratamentos mais eficazes e direcionados a cada indivíduo.

**Tecnologia**

A inteligência artificial (IA) tem ampliado suas aplicações: da automação industrial à medicina diagnóstica, passando por sistemas de recomendação em plataformas digitais. A computação quântica promete revolucionar a capacidade de processamento e resolução de problemas complexos.

**Meio Ambiente**

Pesquisas em energias renováveis (como solar, eólica e hidrogênio verde) são fundamentais no combate às mudanças climáticas. A biotecnologia ambiental, por sua vez, atua na recuperação de áreas degradadas e na redução da poluição.

**Exploração Espacial**

Missões para exploração de Marte, como as da NASA e da SpaceX, e o uso de telescópios de nova geração, como o James Webb, estão ampliando nossa compreensão sobre o universo, as origens da vida e as condições de outros planetas.

**Impactos Positivos das Inovações Científicas**

As descobertas científicas têm gerado avanços significativos em diversas áreas:

**Saúde e Qualidade de Vida**

Novas terapias, técnicas de diagnóstico precoce e vacinas permitem maior controle de doenças antes consideradas graves ou fatais, ampliando a expectativa de vida e melhorando a qualidade dos serviços de saúde.

**Educação e Informação**

A popularização da internet e das plataformas digitais possibilitou o acesso democrático ao conhecimento, por meio de cursos online, bibliotecas virtuais e ferramentas de aprendizado remoto.

**Trabalho e Produtividade**

A tecnologia promove novas formas de trabalho, como o home office, e permite maior automação de tarefas repetitivas, elevando a produtividade em diversos setores.

**Meio Ambiente e Sustentabilidade**

As inovações contribuem com soluções para a crise ambiental: materiais biodegradáveis, reciclagem inteligente, monitoramento climático e agricultura de precisão são exemplos disso.

**Desafios Éticos e Sociais das Novas Tecnologias**

Apesar dos benefícios, as inovações científicas também trazem dilemas éticos e sociais:

**Privacidade e Dados**

A coleta e uso de dados pessoais por empresas e governos geram preocupações sobre privacidade, vigilância e segurança cibernética.

**Desigualdade Digital**

Nem todos têm acesso às novas tecnologias. A chamada exclusão digital aprofunda as desigualdades sociais, especialmente em países em desenvolvimento.

**Automação e Empregos**

A substituição de trabalhadores por máquinas e algoritmos em tarefas repetitivas levanta o debate sobre desemprego tecnológico e a necessidade de requalificação profissional.

**Bioética**

Avanços como a edição genética e a manipulação de embriões humanos levantam questões sobre os limites éticos da ciência, exigindo regulamentações claras e diálogo público.

**A Ciência no Brasil: Avanços, Potencial e Obstáculos**

Apesar das dificuldades, a ciência brasileira possui centros de excelência e contribuições relevantes.

**Produção Científica Nacional**

As universidades públicas e institutos como a Fiocruz, o Instituto Butantan, o INPE e a Embrapa têm papel destacado na pesquisa científica, muitas vezes liderando estudos reconhecidos internacionalmente.

**Obstáculos**

Entre os principais desafios estão os cortes de verbas em ciência e tecnologia, a burocracia para projetos de pesquisa e a chamada fuga de cérebros, que ocorre quando cientistas brasileiros buscam melhores condições de trabalho no exterior.

**Iniciativas Promissoras**

Mesmo com limitações, o país tem se destacado em áreas como o desenvolvimento de vacinas, agricultura sustentável e ciência de dados aplicada à saúde pública.

**MEIO AMBIENTE E SOCIEDADE**

**A Relação Entre Sociedade e Meio Ambiente**

A relação entre a sociedade humana e o meio ambiente é complexa, interdependente e historicamente marcada por desequilíbrios. Desde as primeiras civilizações, o ser humano transformou o espaço natural para atender às suas necessidades — inicialmente de forma pontual e equilibrada. No entanto, com a Revolução Industrial, o ritmo de exploração dos recursos naturais aumentou consideravelmente, resultando em sérias consequências ambientais.

Hoje, vivemos um paradoxo: ao mesmo tempo em que a sociedade depende dos recursos naturais para sobreviver e se desenvolver, suas atividades econômicas e padrões de consumo contribuem para a degradação ambiental. Essa realidade levou ao surgimento de uma nova consciência, baseada na ideia de sustentabilidade, ou seja, o uso racional dos recursos naturais para garantir qualidade de vida às gerações presentes e futuras.